

ПРОБЛЕМНІ СИТУАЦІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ КЛІЄНТІВ, ЇХ ВИЯВЛЕННЯ ТА ДІАГНОСТУВАННЯ

Машейко Г.О., Орловський Д.Л.

Національний технічний університет

«Харківський політехнічний інститут», м. Харків

Для того щоб оцінити діяльність клієнта і мати можливість виявити проблемну ситуацію потрібно сформувати систему показників діяльності клієнтів та споживачів. Найбільш ефективною управлінською технологією, що допомагає вирішити вказане завдання, є збалансована система показників. Цілі і показники цієї системи формуються залежно від світогляду і стратегії кожної конкретної компанії і розглядають її діяльність за чотирма критеріями: фінансовому, взаємовідносинам з клієнтами, внутрішнім бізнес-процесам, а також навчанню і розвитку персоналу [1]. Тому для вирішення поставленої задачі експертами була сформована базова множина показників діяльності клієнтів та споживачів.

Проблемною ситуацією ми будемо вважати суттєве відхилення фактичного значення показників від запланованого. Тому для кожного клієнта і за кожним показником призначається планове значення показників, верхню і нижню межу. Наглядний приклад побудови планових і фактичних траєкторій діяльності клієнта по одному з показників представлений на рисунку 1.

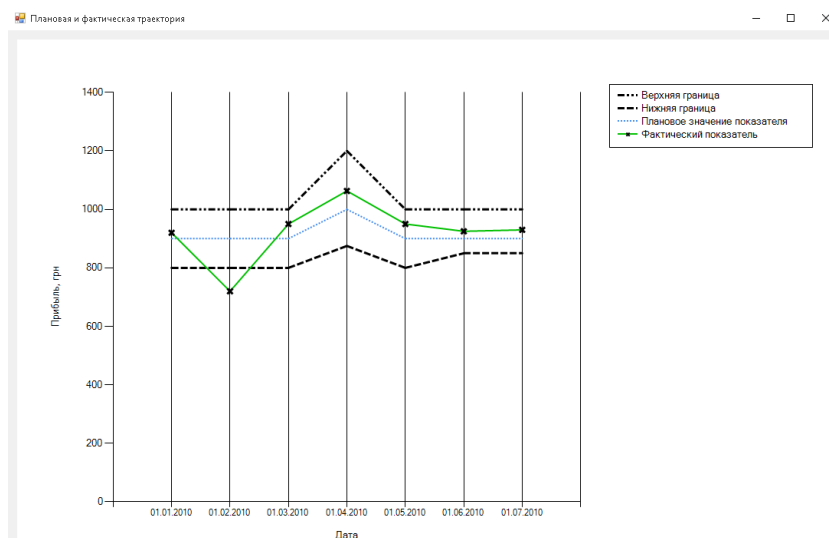


Рисунок 1 - Приклад побудови планових і фактичних траєкторій

При цьому вихід фактичного значення за межі означає, що виникла проблемна ситуація та з'явилась необхідність проведення діагностування стану клієнта для визначення його стану та застосування відповідних йому управлінських рішень.

Література:

1. Каплан Р. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / К. С. Роберт, Д. П. Нортон. – М.: – ЗАО «Олимп-Бизнес». 2003. – 304 с.